

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2601589
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 30/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601589. La persona interesada presentaba una queja por las demoras en la resolución de su expediente dependencia, iniciado mediante solicitud el 27/06/2025.

Por ello, el 01/04/2026 nos dirigimos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 14/04/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante. En su informe, la entidad local exponía, en resumen, que:

- El expediente se grabó el 22/01/2026, 7 meses después de la solicitud, quedando incompleto pendiente de aportar documentación.
- Esa documentación fue subsanada por la persona el 18/02/2026.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia emitió un nuevo requerimiento de documentación que la persona interesada subsanó el 24/03/2026 y que se grabó en el aplicativo informático el 26/03/2026.

Indicaba el informe municipal:

El expediente todavía no ha sido validado por Conselleria. Una vez sea validado por la Conselleria, se procederá desde el Ayuntamiento a programar una cita para valoración de grado e emisión de informe social de entorno, respetando orden riguroso de entrada en registro de las solicitudes.

Respecto a la Conselleria, el 28/04/2026 recibimos un escrito de la Conselleria en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión; solicitud que resolvimos de forma favorable en la misma fecha.

El 28/05/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En su informe, la Administración autonómica exponía:

(...), con fecha 27 de junio de 2025, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que, tras aportar la documentación para subsanar su solicitud que le había sido requerida, pasó a estado «comprobada» el día 11 de mayo de 2026 en

la aplicación informática «ADA»; pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

Trasladamos ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Tal y como venimos insistiendo en numerosas quejas relativas a la tramitación y resolución de expedientes de personas en situación de dependencia, se producen **considerables demoras de manera reiterada durante todo el proceso de tramitación y su resolución final**, llegando a **establecerse como un procedimiento habitual y normalizado dentro del funcionamiento ordinario, cuando tales retrasos debieran constituir una incidencia excepcional**.

El desajuste temporal en la tramitación no se limita al momento final de la resolución, sino que se produce desde el mismo momento en que se inicia el procedimiento. En este caso concreto, el Ayuntamiento de Alicante grabó el expediente 7 meses después de que la persona formalizara su solicitud.

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha indicado en su informe que, el 11/05/2026, el expediente pasó a estado «comprobado», estando pendiente la valoración por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante, así como la elaboración del informe social de entorno, desconociendo esta defensoría si ya se ha procedido a su emisión.

Así, el expediente en cuestión, que debería haber contado con la resolución de grado en septiembre de 2025 y con la resolución del programa individual de atención solicitado en diciembre de 2026, ni tan siquiera ha sido valorado.

De este modo, el expediente comienza, progresa y termina excediendo los tiempos que marca la norma que lo regula.

En consecuencia, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses para resolver el reconocimiento del grado de dependencia desde la solicitud inicial que efectuó la persona.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial de la persona interesada.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas dependientes y sus familias.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes
- 2. RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, desde su inicio, en especial, en lo referente a la grabación y su posterior valoración.

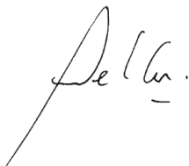
- 3. RECOMENDAMOS** que, dado que persisten las demoras en la valoración y revisión del grado de dependencia, evalúe la efectividad de las medidas hasta la fecha implementadas.
- 4. SUGERIMOS** que, si todavía no lo ha hecho, proceda sin más demora, a la valoración de la persona solicitante y a la realización del informe social de entorno correspondiente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en el plazo máximo establecido y de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de los plazos en la tramitación de los expedientes.
- 2. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
- 3. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del grado de dependencia y del programa individual de atención que de este se derive tan pronto haya sido valorada la persona solicitante, resolviendo sobre su derecho a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de teleasistencia avanzada solicitados.
- 4. SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana